

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian ini membahas hak-hak warga negara terhadap pelayanan sosial bidang kesehatan dan kualitas pelayanan rumah sakit berikan kepada warga negara. Adapun penelitian terdahulu yang satu tema bahasan dengan pelayanan sosial bidang kesehatan, yakni :

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Judul	Hasil
1.	Stefany B. Sandiata, Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi, 2012	B. Perlindungan Hukum Hak Mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Swasta ⁵	Hak mendapatkan pelayanan kesehatan masyarakat khususnya di RS pemerintah perlu dilaksanakan khusus untuk menjamin pembiayaan kesehatan bagi fakir miskin, dan pembiayaan kegawatdaruratan di RS akibat bencana dan kejadian luar biasa. Oleh karena itu, perlindungan hukum atas hak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan bagian dari pelaksanaan perlindungan hak-hak asasi manusia. Dan pemenuhan hak pelayanan kesehatan yang layak melalui fasilitas rumah

⁵ Sandiata, Stefany, "Perlindungan Hukum Hak mendapatkan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Swasta". Administrasi. Vol.1 No.24, Universitas Sam Ratulangi, 2013

sakit dijamin dan dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah. Rumah sakit pemerintah wajib memberikan pelayanan kesehatan khususnya dalam keadaan darurat, untuk kepentingan penyelamatan nyawa pasien dan pencegahan kecacatan dan dilarang menolak pasien dan/atau meminta uang muka

Perbedaan : berdasarkan penelitian diatas, perbedaan dari hasil dan yang akan diteliti oleh peneliti adalah tidak berfokus pada pencegahan saja. Tetapi, peneliti akan meneliti bagaimana usaha rumah sakit untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan

2. Robiyati Peran Pemerintah Tidak seimbangnya rasio antara jumlah para Pandungge, Daerah dalam medis dengan pasien, masih kecilnya mahasiswa meningkatkan tunjangan daerah bagi pegawai rumah sakit, Universitas Kualitas Pelayanan masih minimnya program pengembangan Gorontalo, bidang Kesehatan⁶ SDM, dan terbatasnya sarana dan prasarana rumah sakit. 2010

Perbedaan : penelitian yang dilakukan oleh Robiyati Pandungge secara garis besar hampir sama dengan penelitian dengan penelitian yang dilakukan peneliti, akan tetapi perbedaan terletak pada lokasi dan subjek penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu yang lebih mengkhususkan kepada perbandingan kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit

⁶ Pandungge, Robiyati, “*Peran Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan*”. Vol.7 No.1. Universitas Negeri Gorontalo, 2010

3. Irma Jelita, Analisis Kualitas Pelayanan kesehatan pada Rumah Mahasiswa Pelayanan Kesehatan Sakit Umum Daerah Ambarawa masih Universitas pada Rumah Sakit rendah yang terlihat pada kemampuan Diponegoro, Umum Daerah petugas dalam memberikan pelayann yang 2012 Ambarawa⁷ belum akurat, kesediaan jenis pelayanan yang belum lengkap, keterampilan petugas yang ada belum sesuai standar, belum semua petugas yang ada bersikap sopan dan ramah, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya terbebas dari resiko, para petugas belum memahami kebutuhan pasien secara personal, fasilitas fisik yang ada belum lengkap.

Perbedaan : hasil dari penelitian secara keseluruhan hampir sama, peneliti tidak akan menfokuskan pada kualitasnya saja tetapi SOP kendala kebijakanpun akan diteliti

4. Evanny Indah Gambaran Tingkat Dari hasil analisis diagram kartesius, agar Manurung, Kepuasan Pasien puskesmas melakukan perbaikan pada aspek Mahasiswa terhadap pelayanan kehandalan dan empati sehingga pelayanan Universitas Kesehatan di bisa sesuai dengan harapan pasien. Padjajaran, Puskesmas Pasundan 2012 Kota Bandung⁸

⁷ Jelita, Irma, "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Daerah Ambarawa. Vol.1 No.2. Universitas Diponegoro, 2012

⁸ Manurung, Evanny Indah, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pasundan, Bandung. Vol.1 No.1. Universitas Padjajaran, 2012

Perbedaan : peneliti menilai kualitas pelayanan sesuai dengan cakupan dikajian pustaka dengan metode kualitatif. Dan fokus penelitian peneliti di tidak hanya menilai aspek kualitas tetapi, pemenuhan hak pelayanan kesehatan dan dikaji dengan undang-undang rumah sakit.

2.2 Konsep Warga Negara

1. Pengertian Negara

Logemann (2001)⁹ mengatakan Negara adalah sesuatu organisasi kemasyarakatan yang bertujuan dengan kekuasaannya mengatur serta menyelenggarakan suatu masyarakat.

Negara adalah persekutan masyarakat yang sengaja dibentuk untuk membuat suatu kebijakan, peraturan dengan tujuan keberlangsungan bersama dan organisasi dibentuk mengatas namakan warga negara. Sebelum Negara dibentuk, negara harus memiliki wilayah untuk tempat tinggal warga negara, memiliki warga negara, dan pengakuan dari negara lain. Salah satu unsur dari Negara adalah warga Negara, jika tidak ada warga negara maka penyelenggaraan kebijakan tidak akan berjalan dan tujuan dari Negara akan gugur.

2. Pengertian Warga Negara

Masyarakat suatu negara adalah mereka yang bersama-sama meenjadi anggota suatu organisasi sosial.¹⁰ Warga negara adalah seseorang yang mendiami suatu wilayah tertentu memiliki hukum dan ketetapan yang sama.

⁹ A. Siti Soetami, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Bandung 2001, hlm.55

¹⁰ Ibid., hlm.57

Warga negara memiliki hak untuk keberlangsungan hidupnya, hak untuk warga negara sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28 tentang Hak Asasi Manusia. Dalam pasal 28 dijelaskan bagaimana hak warga negara terpenuhi, dijamin, dan dilindungi oleh Negara. Warga Negara wajib mentaati undang-undang yang berlaku, dan warga negara bisa menuntut jika tidak sesuai dengan undang-undang.

2.3 Konsep Hak Asasi Manusia

1. Pengertian Hak Asasi Manusia

Dalam menjalankan tugas, fungsi, dan tanggung jawab atau kewajibannya sebagai khalifah, manusia harus memahami hak-hak asasinya sebagai landasan operasional kepemimpinannya. Selain itu, untuk benar-benar merasakan kehidupan di dunia ini, manusia dianugerahi seperangkat hak dasar. Anugerah hak yang terbingkai dan melekat pada manusia ini diberikan langsung oleh Allah. Hak inilah yang kemudian dewasa ini disebut sebagai Hak Asasi Manusia. Hak Asasi Manusia adalah hak-hak yang dimiliki manusia semata-mata karena ia manusia.¹¹

Hak adalah kepemilikan seseorang yang diberikan Tuhan dan diatur oleh Negara sejak lahir hingga mati. Negara mempunyai kapasitas untuk menjunjung tinggi hak warga negara dan melindungi harkat dan martabat warga negara. Hak merupakan kebebasan mendasar secara individual yang dimiliki warga negara untuk kebutuhan dirinya. Negara mengatur hak secara hukum, dengan upaya menerbitkan undang-undang Hak Asasi Manusia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia. Hak merupakan rumusan yang

¹¹ Mujaid Kumkelo, Moh. Anas Kholish, Fiqh Vredian Aulia Ali, *Fiqh HAM Ortodoksi dan Liberalisme Hak Asasi Manusia dalam Islam*, Setara Press, Malang, 2015, hlmn. 4

jelas dalam undang-undang, mungkin boleh dilanggar tetapi tidak dapat dihapuskan.

2. Hak Asasi Manusia berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999

Dalam undang-undang, warga negara berhak atas hidup yang sejahterah, menurut undang-undang No.39 tahun 1999 tentang HAM, dijelaskan bagaimana hak dalam kesejahteraan termasuk dalam mendapatkan kesejahteraan dalam pelayanan kesehatan, sebagai berikut :

Pasal 36

1. Setiap orang berhak mempunyai milik, baik sendiri maupun bersama-sama dengan orang lain demi pengembangan dirinya, keluarga, bangsa, dan masyarakat dengan cara yang tidak melanggar hukum.
2. Tidak boleh seorangpun boleh dirampas miliknya dengan sewenang-wenang dan secara melawan hukum.
3. Hak milik mempunyai fungsi sosial.

Pasal 37

1. Pencabutan hak milik atas suatu benda demi kepentingan umum, hanya diperbolehkan dengan mengganti kerugian yang wajar dan segera serta pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Apabila sesuatu benda berdasarkan ketentuan hukum demi kepentingan umum harus dimusnahkan atau tidak diberdayakan baik untuk selamanya maupun untuk sementara waktu maka hal itu dilakukan dengan mengganti kerugian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kecuali ditentukan lain.

Pasal 38

1. Setiap orang berhak, sesuai dengan bakat, kecakapan, dan kemampuan, berhak atas pekerjaan yang layak.
2. Setiap orang berhak dengan bebas memilih pekerjaan yang disukainya dan berhak pula atas syarat-syarat ketenagakerjaan.
3. Setiap orang, baik pria maupun wanita yang melakukan pekerjaan yang sama, sebanding, setara atau serupa, berhak atas upah serta syarat-syarat perjanjian kerja yang sama.
4. Setiap orang, baik pria maupun wanita, dalam melakukan pekerjaan yang sepadan dengan martabat kemanusiaannya berhak atas upah yang adil sesuai dengan prestasinya dan dapat menjamin kelangsungan kehidupan keluarganya.

Pasal 39

Setiap orang berhak untuk mendirikan serikat pekerja dan tidak boleh dihambat untuk menjadi anggotanya demi melindungi dan memperjuangkan kepentingannya serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 40

Setiap orang berhak untuk bertempat tinggal serta berkehidupan yang layak.

Pasal 41

1. Setiap warga negara berhak atas jaminan sosial yang dibutuhkan untuk hidup layak serta untuk perkembangan pribadinya secara utuh.
2. Setiap penyandang cacat, orang yang berusia lanjut, wanita hamil, dan anak-anak, berhak memperoleh kemudahan dan perlakuan khusus.

Pasal 42

Setiap warga negara yang berusia lanjut, cacat fisik dan atau cacat mental berhak memperoleh perawatan, pendidikan, pelatihan, dan bantuan khusus atau biaya negara, untuk menjamin kehidupan yang layak sesuai dengan martabat kemanusiaannya, meningkatkan rasa percaya diri, dan kemampuan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.¹²

Negara memberikan kesejahteraan warga negara sesuai dengan undang-undang HAM dan Undang-Undang Kesejahteraan Sosial Nomor 11 tahun 2009. Dalam kesejahteraan sosial, negara memenuhi hak warga negara dari hak dasar, hak bersosial politik ekonomi, hak mendapatkan pekerjaan, hak hidup, hak sehat serta hak mendapatkan pelayanan kesehatan.

3. Kewajiban Negara

Kewajiban negara diatur dalam undang-undang Hak Asasi Manusia Nomor 39 tahun 1999, yang berbunyi :

Pasal 71

Pemerintah wajib dan bertanggung jawab menghormati, melindungi, menegakkan, dan memajukan hak asasi manusia yang diatur dalam Undang-undang ini, peraturan perundang-undangan lain, dan hukum internasional tentang hak asasi manusia yang diterima oleh negara Republik Indonesia.

Pasal 72

Kewajiban dan tanggung jawab Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 71, meliputi langkah implementasi yang efektif dalam bidang

¹² Undang-Undang No.39 tahun 1999 tentang HAM Pasal 37-42

hukum, politik, ekonomi, sosial, budaya pertahanan keamanan negara, dan bidang lain...”¹³

Kewajiban adalah apa yang diberikan oleh negara untuk warga negara bersifat wajib karena sudah tertulis dalam undang-undang yang berlaku. Hak bersifat kebutuhan tetapi kewajiban bersifat terus menerus diberikan, kewajiban negara dalam undang-undang dasar 1945 alinea ke empat berbunyi “Melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia”¹⁴

Selain melindungi, negara wajib mengembangkan kemampuan warga negara yang mengalami disfungsi, memberikan jaminan, memberdayakan serta memberikan perlindungan sosial. Perlindungan Sosial adalah semua upaya yang diarahkan untuk mencegah dan menangani risiko dari guncangan dan kerentanan sosial.¹⁵ Negara bertugas mencegah dan menangani warga negara yang mengalami kerapuhan sosial dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar minimal. Dalam perlindungan sosial negara melaksanakan upaya dengan bantuan sosial yang bersifat sementara atau berkelanjutan dalam bentuk bantuan langsung, penguatan kelembagaan dan penyediaan aksesibilitas. Aksesibilitas yang diberikan negara seperti pelayanan dan fasilitas publik termasuk pelayanan kesehatan.

¹³ Undang-Undang No.39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia pasal 71-72

¹⁴ Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea 4

¹⁵ Undang-Undang No.11 tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial hlm.4

2.4 Konsep Pelayanan

Menurut American Marketing Association, seperti dikutip oleh Donald W Cowell (1984:22)¹⁶ menyatakan bahwa; “pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, serta proses produksinya mungkin dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan merupakan langkah untuk memenuhi hak warga negara, pelayanan yang diberikan menyangkut barang/jasa yang diperlukan terbentuk karena adanya penyedia pelayanan dan permintaan pelayanan. Penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal-hal seperti ketersediaan akses pelayanan, lokasi penyedia barang/jasa memberikan kenyamanan bagi pemakai layanan dan bisa diandalkan, Kualitas yang menentukan nilai dalam proses penyampaian layanan dan hasil dari layanan tersebut.

1. Pelayanan Sosial

Pelayanan Sosial adalah proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara dalam hal ini negara didirikan secara publik dengan tujuan dapat meningkatkan kesejahteraan warga negara Pada hakekatnya negara dalam hal ini pemerintah dapat memenuhi kebutuhan warga negara. Kebutuhan ini harus dipahami bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh warga negara.

¹⁶ Luthfi J. Kurniawan, et.al. *Negara Kesejahteraan dan Pelayanan Sosial* (Malang: Intransh Publishing, 2015), 105-106

Secara garis besar pengertian pelayanan sosial dibagi menjadi dua bagian yaitu, pengertian dalam arti luas dan pengertian dalam arti sempit; (1) *pengertian sosial dalam arti luas* yaitu pelayanan sosial yang mencakup fungsi pengembangan termasuk dalam bidang kesehatan, pendidikan, perumahan, tenaga kerja, dan sebagainya. Definisi ini biasanya dikembangkan di negara maju. (2) *pelayanan sosial dalam arti sempit* disebut juga pelayanan kesejahteraan sosial yang mencakup program pertolongan dan perlindungan kepada golongan-golongan yang tidak beruntung seperti pelayanan sosial bagi anak terlantar, keluarga miskin, orang cacat, tuna susila dan sebagainya. Definisi sering digunakan oleh negara-negara yang sedang berkembang (Muhidin, 1992:410)¹⁷

2. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan sosial dalam arti luas, pelayanan kesehatan merupakan upaya yang dilakukan negara untuk mensejahterahkan warga negaranya. Negara menunjuk rumah sakit sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan. Rumah sakit tidak semata-mata melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan atas dasar mengugurkan kewajiban, negara mengatur pelayanan sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pelayanan kesehatan yang diberikan harus menghasilkan citra yang maksimal, sesuai dengan apa yang diharapkan warga negara. Dengan menghasilkan citra yang baik, pelayanan kesehatan akan dinilai berhasil negara memberikan kesejahteraan kepada warga negaranya.

¹⁷ Ibid, hlm.107

Dalam Undang-Undang Reprublik Indonesia No.29 tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, dijelaskan kesehatan sebagai hak asasi manusia harus diwujudkan dalam bentuk pemberian berbagai upaya kesehatan kepada seluruh masyarakat melalui penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang berkualitas dan terjangkau oleh masyarakat sebagai wujud dari pasal 20 dan pasal 21 ayat (1) Undang-Undang Dasar Reprublik Indonesia 1945. Untuk memenuhi hak masyarakat akan kesehatan, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat. Ada sembilan syarat menyelenggarakan tersebut, yakni tersedia (Available), menyeluruh (comprehensive), berkesimbangan (continues), terpadu (intergrated), wajar (appropriate), dapat diterima (acceptable), bermutu (quality), tercapai (Accessble), serta terjangkau (Affordable). Syarat tersebut sama pentingnya, namun terpenuhinya syarat ketersediaan sarana pelayanan kesehatan yang merata, bermutu dan terjangkau merupakan satu keharusan.

2.5 Konsep Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan sarana yang diselenggarakan oleh Negara untuk pembangunan kesejahteraan. Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang dirasakan oleh warga negara, aktivitas dari rumah sakit adalah melakukan pelayanan kesehatan kepada warga negara yang dibutuhkan warga negara. Dalam pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit yang merupakan kebijakan dari pemerintah pusat, rumah skait harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai tetapi harus memaksimalkan bagaimana pelayanan kesehatan rumah sakit mendapatkan

citra dan penilaian yang baik. Negara memiliki jenis rumah sakit mulai dengan rumah sakit pemerintah, milik perusahaan dan yayasan, rumah sakit pemerintah atau rumah sakit yang berkerjasama dengan pemerintah harus mampu bersaing dengan ribuan rumah sakit yang private atau berdiri sendiri tanpa pemerintah. Karena, citra dari rumah sakit pemerintah dengan adanya perkembangan teknologi masih jauh lebih baik dari rumah sakit tanpa pemerintah. Rumah sakit yang bekerjasama dengan pemerintah harus mampu menyusun kebijakan pelayanan kesehatan dengan jelas dan terimplementasi sesuai harapan warga negara. Selain menyusun, pemerintah harus memonitoring dan mengevaluasi guna mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan warga negara.

2. Dimensi Kualitas Rumah Sakit dalam Pelayanan Kesehatan

Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang dikembangkan Zeinthal dan Parasurama¹⁸ dikenal dengan model SERQUAL (Service Quality) dan banyak digunakan sebagai landasan konsep penelitian yang dikenal dengan dimensi RATER. 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut mencakup :

1. *Reliability* (Realibilitas), indikator dari penilaian dimensi ini yakni sesuai dengan apa yang ditawarkan dan kemampuan rumah sakit berikan untuk warga negara, penilaian meliputi ketepatan waktu, secara administrasi, waktu pemeriksaan, dan kesesuaian antara harapan dan realitas waktu bagi warga negara

¹⁸ Fais Satrianegara, *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Salemba Medika, Jakarta, 2014, hlm. 211-212

2. *Assurance* (Jaminan), rumah sakit bertanggung jawab atas jaminan yang hak warga negara dalam mendapatkan pelayanan. Selain jaminan, dimensi yang menjadi indikator dalam assurance ini adalah karyawan harus kompeten dalam bidangnya agar pelayanan yang diberikan tepat, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, serta harus mampu memberikan kepercayaan kepada warga negara. Karyawan harus bersikap sopan dalam memberikan pelayanan kesehatan.
3. *Tangibles* (tampilan/bukti fisik), meliputi kelengkapan fasilitas, mulai dengan fasilitas umum, medis, peralatan yang diberikan untuk keberlangsungan pelayanan kesehatan yang maksimal.
4. *Emphaty* (Empati), selain kebutuhan biologis yang diperlukan warga negara rumah sakit harus mampu memberikan kebutuhan psikologis dalam bentuk perhatian kecil yang diberikan. Selain perhatian, pihak penyelenggara harus mampu berkomunikasi dengan baik, memudahkan jasa yang ditawarkan dan memahami apa yang dibutuhkan warga negara dalam pelayanan kesehatan.
5. *Responsiveness* (Ketanggapan dan Kepedulian), kesigapan karyawan dalam membantu warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan indikator penilaian dimensi responsiveness. Selain itu kecepatan karyawan dalam menangani warga negara, menangani transaksi dan penanganan keluhan termasuk indikator dalam penilaian.

3. Hak Warga Negara mendapatkan Pelayanan Kesehatan berdasarkan Undang-Undang No.44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit

Hak pasien menurut undang-undang tentang rumah sakit no.44 tahun 2009 pasal 32, yakni :

Setiap pasien mempunyai hak:

- a. memperoleh informasi mengenai tata tertib dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban pasien;
- c. memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur, dan tanpa diskriminasi;
- d. memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional;
- e. memperoleh layanan yang efektif dan efisien sehingga pasien terhindar dari kerugian fisik dan materi;
- f. mengajukan pengaduan atas kualitas pelayanan yang didapatkan;
- g. memilih dokter dan kelas perawatan sesuai dengan keinginannya dan peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- h. meminta konsultasi tentang penyakit yang dideritanya kepada dokter lain yang mempunyai Surat Izin Praktik (SIP) baik di dalam maupun di luar Rumah Sakit;
- i. mendapatkan privasi dan kerahasiaan penyakit yang diderita termasuk data-data medisnya;
- j. mendapat informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternatif tindakan, risiko dan komplikasi

yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan;

- k. memberikan persetujuan atau menolak atas tindakan yang akan dilakukan oleh tenaga kesehatan terhadap penyakit yang dideritanya;
- l. didampingi keluarganya dalam keadaan kritis;
- m. menjalankan ibadah sesuai agama atau kepercayaan yang dianutnya selama hal itu tidak mengganggu pasien lainnya;
- n. memperoleh keamanan dan keselamatan dirinya selama dalam perawatan di Rumah Sakit;
- o. mengajukan usul, saran, perbaikan atas perlakuan Rumah Sakit terhadap dirinya;
- p. menolak pelayanan bimbingan rohani yang tidak sesuai dengan agama dan kepercayaan yang dianutnya;
- q. menggugat dan/atau menuntut Rumah Sakit apabila Rumah Sakit diduga memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar baik secara perdata ataupun pidana; dan
- r. mengeluhkan pelayanan Rumah Sakit yang tidak sesuai dengan standar pelayanan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁹

Hak pasien dalam undang-undang rumah sakit harus disinkronisasikan dengan kewajiban negara untuk melindungi, menjamin dan mensejahterahkan warga negara yang sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945. Kewajiban

¹⁹ Undang-Undang tentang Rumah Sakit Nomor 40 tahun 2009 pasal 32

negara harus dijalankan sesuai dengan pedoman Bangsa, dan hak pasien harus diterapkan sesuai apa yang diharapkan warag negara.

Kewajiban warga negara untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dirumah sakit diatur dalam undang-undang No.44 tahun 2009 pasal 31 :

- a. setiap pasien mempunyai kewajiban terhadap rumah sakit atas pelayanan yang diterimannya.
- b. Ketentuan lebih lanjut mengenai kewajiban pasien diatur dengan peraturan menteri.

Menindaklanjuti dari Undang-Undang tentang Rumah Sakit No.44 tahun 2009 pasal 31 tentang kewajiban pasien, dalam Peraturan Menteri No. 04 tahun 2008 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Pasien diuraikan kewajiban pasien dalam pasal 26 yang berbunyi :

Dalam menerima pelayanan dari Rumah Sakit, pasien mempunyai kewajiban :

- a. Mematuhi peraturan yang berlaku di Rumah Sakit;
- b. Menggunakan fasilitas Rumah Sakit secara bertanggung jawab;
- c. Menghormati hak pasien lain, pengunjung dan hak tenaga kesehatan serta petugas lainnya yang bekerja di rumah sakit;
- d. Memberikan informasi yang jujur, lengkap dan akurat sesuai dengan kemampuan dan pengetahuannya tentang masalah kesehatannya;
- e. Memebrikan iformasi mengenai kemampuan finansial dan jaminan kesehatan yang dimilikinya;
- f. Mematuhi rencana yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan di Rumah Sakit dan disetujui oleh pasien yang bersangkutan setelah

mendapatkan penjelasan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- g. Menerima segala konsekuensi atas keputusan pribadinya untuk menolak rencana terapi yang direkomendasikan oleh tenaga kesehatan dan/atau tidak mematuhi petunjuk yang diberikan oleh tenaga kesehatan untuk penyembuhan penyakit atau masalah kesehatannya.
- h. Memberikan imbalan jasa atas pelayanan yang diterima

2.6 Perbandingan Pemenuhan Hak Warga Negara dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit

Pemenuhan hak pelayanan kesehatan adalah kewajiban Negara untuk memenuhi hak warga negara. Dalam pemenuhan hak, negara berkewajiban melindungi, menjamin dan perlindungan sosial sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 pasal 27 dan 28. Bentuk dari perlindungan sosial yang diberikan negara adalah memberikan pelayanan kesehatan, pelayanan kesehatan yang sudah disusun oleh Negara diselenggarakan oleh Rumah Sakit. Rumah sakit di Negara Indonesia, ada berbagai jenis dan type. Tugas dari Negara kepada Rumah Sakit adalah memonitoring, mengevaluasi dan mengupppgrade agar pelayanan kesehatan yang diberikan bisa maksimal. Pelayanan kesehatan yang maksimal akan dinilai warga negara sebagai pelayanan yang memuaskan dan menimbulkan citra yang baik. Pelayanan kesehatan adalah upaya negara untuk menjamin perlindungan sosial warga negaranya. Dalam upaya, pihak penyelenggara yakni rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan undang-undang no 40 tahun 2009 tentang rumah sakit.